

顧客対応のバラツキを解消するための体制を整備し、営業担当ともマニュアルを共有 高橋酒造株式会社（熊本県人吉市）

カテゴリー
A(2)(3)

取組の背景・課題 – 顧客からの問い合わせ対応にバラツキがあった

- ・当社は明治33年創業の球磨焼酎の蔵元。オンラインショップや直販を除いて商品の多くは飲食店や小売店での販売を通じて顧客に提供しているが、問い合わせ対応等で顧客との直接の接点も多い。
- ・約20年ほど前まで顧客からの問い合わせには代表電話で対応していたが、マニュアルもなく電話に出た担当者によって対応や顧客の納得感にバラツキが生じていた。

アクション A(2)(3) 対応できる組織の整備

社長の意向でお客様相談室の設置を決定。ACAPの力を借りつつ一から体制を立ち上げ、マニュアルは営業現場とも共有。

- ・社長の意向で「お客様相談室」の設置を決定。発足当初は担当1名でマニュアル等もなかったが、手紙への返信、電話への対応要領、留守番電話の返答方法など手探りでひな形を作成していった。
- ・その後、顧客対応の担当者だけでなく、営業経験者、商品に詳しい事務担当者、製造に詳しいブレンダーを集め、それぞれの知識を持ち寄った対応マニュアルを作成。第一線で活躍する営業担当者にも配付し、顧客と接する飲食店・小売店等への対応でも参考としている。
- ・マニュアルは新しい商品や対応が生じたときには都度更新。ただし、同じ案件で同じ対応をしても顧客の納得感には差があり、完璧なマニュアルは難しく、意見の遠因となる顧客の心の声を聞いていくよう心がけている。



品目	本格焼酎
原材料名	米(国産)、米こうじ(国産米)
アルコール分	25%
内容量	900ml
製造者	高橋酒造株式会社 熊本県人吉市合ノ原町498番地 TEL 0966-24-7726(お客様相談室) ホームページ www.hakutake.co.jp

(パッケージ画像)
同社オンラインショップより

立ち上げ時に参考としたことは？お客様相談室の体制は？

- ・立ち上げ時は、どこからどう進めるべきか大変難しい問題で、ACAP(※)の力を借りつつ進めていった。最初のマニュアルは5年ぐらいかけて作り上げていった。
- ・ACAPは同業者も多く普段はライバルだが、顧客対応については一緒に学びながら進めていこうという姿勢で臨んでおり、地域別、業種別のグループ等もあり切磋琢磨している。
- ・現在のお客様相談室は2名体制で、年間1,000件前後の問い合わせに対応している。電話・手紙・メールなどあらゆる形で気軽に声をいただきたいという姿勢を大切にしている。

※ACAP・・・(公社)消費者関連専門家会議

取組効果

- ・商品に記載する問い合わせ窓口をお客様相談室に一本化することで対応を一元化。
- ・営業担当者も活用可能なマニュアルにすることで、一貫した対応を実現。
- ・ACAPの活動を通じて同業他社、異業種他社の対応、姿勢を勉強することで顧客対応力を高めている。

ポイント

- ・対応窓口を一本化。
- ・営業、製造等各分野の担当者が集まってマニュアルを検討。
- ・専門家集団であるACAPへの参加と継続的な活動の継続。

高橋酒造株式会社

<https://www.hakutake.co.jp/>

所在地：熊本県人吉市

従業員数：76名（2021年12月現在）

【公表日：2022年3月14日】

※この事例集は、企業への取材を元に九州経済産業局消費経済課が作成しています。取材や資料提供等については当該企業から協力を得ていますが、記事の内容・表現等は九州経済産業局の編集によるものです。なお、この事例集は消費者とのコミュニケーションにより成長を図る企業の取組事例を紹介することを目的としています。掲載されている商品・サービス等について、九州経済産業局として推奨したり、その内容を保証することを目的としていません。